

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	RE-DCI-GGE-011
	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	VERSIÓN DOC.: 008
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 1 de 5
		VIGENCIA: 30/08/2016

REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	FECHA	ACTA N°
(4) Actualización- Revisión	27-dic-19	079/2019
(5) Actualización	13-dic-20	52/2020
(6) modificación	16-Abr-21	26/2021
(7) modificación	04-dicr-21	16/2021
(8) modificación	28-dicr-22	53/2022

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	RE-DCI-GGE-011
	REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	VERSIÓN DOC.: 008
		N° de Página 2 de 5
	GERENCIA GENERAL	VIGENCIA: 30/08/2016

Índice

TITULO I	OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES	3
TITULO II	LINEAMIENTOS ESPECIFICOS.....	4
TITULO III	DE LOS FUNCIONARIOS.....	5

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	MA-SPS-UCR-008
	MANUAL DEL DIFERIMIENTO DE CREDITOS	VERSIÓN DOC.: 02 06-03-2021
	UNIDAD DE CRÉDITOS	N° de Página 3 de 5
		VIGENCIA: 01/08/2020

TITULO I OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1° **Objeto:** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos para el Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los Servicios Financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Quillacollo” R.L.. promoviendo la No discriminación de esta parte de la sociedad y contribuyendo a la protección del derecho a una vejez digna, en atención a lo dispuesto en la Ley General N° 369 para las Personas Adultas Mayores de 1 de Mayo de 2013, y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de Noviembre de 2013.

Artículo 2° **Alcance:** El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los Ejecutivos y Funcionarios de la Cooperativa, independientemente de su nivel de jerarquía.

Artículo 3° **Definiciones:** Para la Aplicación del presente Reglamento se utilizaran las Siguietes definiciones:

- **Personas Adultas Mayores:** Individuos que han alcanzado un rango de edad igual o mayor a los 60 Años.
- **Trato Preferente:** Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, diligente y digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores.

Artículo 4° **Base Legal:** El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- Constitución Política Del Estado.
- Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1ro de Mayo de 2013;
- Decreto Supremo N° 1807 de 274 de Noviembre de 2013 que regula la Ley N°369;
- El Capítulo I, Título I, Libro 4; Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 5° **Beneficiarios del Trato Preferente:** [Gozarán del trato preferente, las personas mayores de 60 \(sesenta\) años de edad, que se apersonen a las instalaciones de la Cooperativa con la intención de acceder a nuestros Servicios Financieros o realizar cualquier transacción y se permite un acompañante familiar en ventanilla. \(16\)](#)

Artículo 6° **Principios:** El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las personas Adultas Mayores y son los siguientes:

- a) **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores.
- b) **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa,

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	MA-SPS-UCR-008
	MANUAL DEL DIFERIMIENTO DE CREDITOS	VERSIÓN DOC.: 02 06-03-2021
	UNIDAD DE CRÉDITOS	N° de Página 4 de 5
		VIGENCIA: 01/08/2020

o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores.

- c) **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase.
- d) **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento.
- e) **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socioeconómica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad.
- f) **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional.
- g) **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económica, política y cultural.
- h) **Accesibilidad.** Por el que los servicios que goza la sociedad puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores.
- i) **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

TITULO II LINEAMIENTOS ESPECIFICOS.

Artículo 7° **Accesibilidad a los Servicios Financieros:** La Cooperativa a través de la Oficina Central y las agencias, dispondrá los mecanismos y recursos necesarios en sus instalaciones para que se brinde una adecuada atención a las Personas Adultas Mayores.

Artículo 8° **Socialización.** La Unidad de Responsabilidad Social Empresarial en Coordinación con la Unidad de Mercadeo y Sub Gerencia de Productos y Servicios serán responsables de socializar a través de programas especiales, boletines informativos y otros, los derechos de las Personas Adultas Mayores, y la manera de poder brindar una adecuada atención en cada una de las Instalaciones de la Cooperativa.

Artículo 9° Trato preferente en el acceso a los Servicios Financieros. La Cooperativa brindara el trato preferente a las Personas Adultas Mayores en función a los siguientes criterios:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	MA-SPS-UCR-008
	MANUAL DEL DIFERIMIENTO DE CREDITOS	VERSIÓN DOC.: 02 06-03-2021
	UNIDAD DE CRÉDITOS	N° de Página 5 de 5
		VIGENCIA: 01/08/2020

- 1) **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se dará prioridad en la atención a las Personas Adultas Mayores en los Servicios Financieros que brinda La Cooperativa.
- 2) **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna, eficiente y adecuada a las solicitudes y necesidades de las Personas Adultas Mayores que ingresan en las instalaciones de la Cooperativa.
- 3) **Capacitación y sensibilización del personal.** La Cooperativa Programará y Ejecutará varias actividades, considerando un contenido reflexivo acerca de la vejez y motivación al respeto y prevención del maltrato y discriminación a las Personas Adultas Mayores.
- 4) **Atención personalizada y especializada:** La Cooperativa y sus Ejecutivos y funcionarios tienen la obligación de brindar una atención diligente, en función a las distintas necesidades y demandas de las Personas Adultas Mayores.
- 5) **Trato con Calidad y Calidez humana.** La atención hacia las Personas Adultas Mayores deberá ser educada, cordial, respetuosa, oportuna y esmerada informando acerca de los Servicios Financieros que ofrece la Cooperativa.
- 6) **Erradicación de toda forma de maltrato.** Se optará por medidas de prevención a toda forma de maltrato y discriminación dentro de las instalaciones de la Cooperativa, tanto por parte de los Ejecutivos y funcionarios, asimismo como personas externas.
- 7) **Uso del idioma materno.** Para una atención personalizada hacia las Personas Adultas Mayores, se realizara en su idioma materno, cuando la situación lo requiera, para lo cual se deberá capacitar al personal de la Cooperativa en la enseñanza de idiomas oficiales.
- 8) **Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado.** La Cooperativa Garantizará la habilitación de Fichas especiales en prioridad a las Personas Adultas Mayores en el Sistema de Filas y la asignación de un espacio y mobiliario adecuado en la plataforma de atención.

TITULO III DE LOS FUNCIONARIOS

Artículo 10° Los Funcionarios y Ejecutivos de la Cooperativa, están en la obligación de cumplir las disposiciones del presente Reglamento, además de denunciar cualquier acto de maltrato o discriminación en contra de las Personas Adultas Mayores que presencie en el cumplimiento de sus funciones.